

**Antrag**

Fraktion der SPD

Ursprung:  
Antrag, Fraktion der SPD  
Mitzeichnungen:Beratungsfolge:  
20.02.2019 BVV

BVV/022/VIII

**Betreff: Aktuelle Wartezeiten und Anzahl der Wartenden ohne Termin in  
Bürgerämtern online verfolgen****Die BVV möge beschließen:**

Das Bezirksamt wird ersucht, sich dafür einzusetzen, dass die Berliner Bezirke gemeinsam ein Verfahren entwickeln, welches darauf abzielt, dass Bürger\*innen ohne Termin künftig online die Wartezeiten der jeweiligen Bürgerämter und die Anzahl der zu wartenden Bürger\*innen verfolgen können. Auf den jeweiligen Seiten soll demnach über die aktuelle Wartezeit und über die Anzahl der zu wartenden Bürger\*innen informiert werden. Erster Anknüpfungspunkt könnte hierbei das vom Senat geplante „Intelligentes Terminmanagementsystem“ sein.

Berlin, den 12.02.2019

Einreicher: Fraktion der SPD,  
Tannaz Falaknaz, Annette Unger, Roland Schröder

Begründung siehe Rückseite

**Abstimmungsergebnis:**

\_\_\_\_\_ beschlossen  
\_\_\_\_\_ beschlossen mit Änderung  
\_\_\_\_\_ abgelehnt  
\_\_\_\_\_ zurückgezogen

**Abstimmungsverhalten:**

\_\_\_\_\_ einstimmig  
\_\_\_\_\_ mehrheitlich  
\_\_\_\_\_ Ja-Stimmen  
\_\_\_\_\_ Gegenstimmen  
\_\_\_\_\_ Enthaltungen

federführend

\_\_\_\_\_ überwiesen in den Ausschuss für  
\_\_\_\_\_ mitberatend in den Ausschuss für  
\_\_\_\_\_ sowie in den Ausschuss für

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Begründung:**

Ein Besuch beim Bürgeramt ist oft mit Wartezeiten verbunden. Unter den vielen Wartenden sind auch viele Bürger\*innen, die ohne Termin den oftmals langen Weg zum Bürgeramt auf sich genommen haben, ohne zu wissen, wie viel Zeit es einzuplanen gilt und ob die Anmeldung und Bearbeitung ihres Anliegens noch am selben Tag aussichtsreich ist. Eine Online-Einsicht soll nicht nur die Entscheidung zur Fahrt in ein bestimmtes Bürgeramt beeinflussen, sondern auch navigieren können, in welchen anderen benachbarten Bürgerämtern aktuell wenig Menschen warten. Daher ist das Einsehen der Wartezeiten im Bürgeramt erst dann als maximal effektiv zu bewerten, wenn sich auch die Bürgerämter anderer Bezirke beteiligen. Zudem entlastet diese Art der Koordinierung die Mitarbeiter\*innen der Bürgerämter.